

El Indecopi y la Defensoría del Cliente Inmobiliario lanzan servicio «Aló Casa» para resolver reclamos del sector inmobiliario

El Indecopi y la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI) suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional que permitirá poner a disposición de los consumidores del sector inmobiliario el servicio 'Aló Casa', un canal de contacto directo y alternativo para que la ciudadanía pueda solucionar sus conflictos de consumo y gestionar sus reclamos con los proveedores de ese sector.

Como parte de este acuerdo, el Indecopi habilitará en su portal web el enlace al servicio 'Aló Casa', el cual redireccionará a la página institucional de la DCI (<http://dci.pe/>), donde se podrá encontrar el formulario virtual (<http://dci.pe/formulario-de-reclamo/>) que permitirá a los consumidores presentar sus reclamos ante los proveedores adheridos a este servicio, de manera rápida y directa.

La suscripción del convenio entre el Indecopi y la DCI también permitirá establecer lineamientos generales de mutua colaboración, a fin de promover, impulsar y coordinar acciones conjuntas e intercambio de información a favor de los consumidores del sector inmobiliario.

Como se recuerda, desde julio de 2019, el Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), realizó esfuerzos junto con la DCI para impulsar la creación del procedimiento para la atención de reclamos "Aló Casa", a cargo de dicha defensoría, que se suma a los otros Alós que promueve el Indecopi como canales alternativos de solución de conflictos.

Cabe indicar que la Defensoría del Cliente Inmobiliario es una asociación de derecho privado impulsada por la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios del Perú (ADI Perú), la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI) y la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), que tiene por finalidad, entre otras actividades, ser el medio a través del cual se solucionen conflictos de consumo entre los consumidores y los diferentes desarrolladores inmobiliarios.

Las Defensorías Gremiales del Consumidor son instituciones creadas por el Código Protección y Defensa del Consumidor, constituyéndose como una alternativa de solución de conflictos de consumo de manera rápida y gratuita.

Lima, 04 de enero de 2021